

**RANCANG BANGUN APLIKASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PERUSAHAAN RETAIL
(STUDI KASUS : VPOINT MART SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh :

ULFIKA
NPM : 0834010121

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAWA TIMUR
2012**

**RANCANG BANGUN APLIKASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PERUSAHAAN RETAIL
(STUDI KASUS VPOINT MART SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Teknik Informatika



Oleh :

ULFIKA
NPM : 0834010121

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAWA TIMUR
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

RANCANG BANGUN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN RETAIL (STUDI KASUS VPOINT MART SURABAYA)

Disusun oleh :

ULFIKA
NPM : 0834010121

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Tahun Akademik 2011 / 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Rinci Kembang Hapsari, S.si, M.kom
NPT. 3 7712 08 01681

Ir.Kartini, S.kom, MT
NIP. 19611110 199103 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T
NIP. 19650731 199203 2001

SKRIPSI

**RANCANG BANGUN APLIKASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA
PERUSAHAAN RETAIL
(STUDI KASUS : VPOINT MART SURABAYA)**

Disusun Oleh :

ULFIKA
NPM : 0834010121

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 19 Juli 2012

Pembimbing :
1.

Tim Penguji :
1.

Rinci Kembang Hapsari, S.si, M.Kom.
NPT. 3 7712 08 01681

Prof. Dr. Ir. Sri Redjeki, MT
NIP. 19570314 198603 2 001

2.

2.

Ir. Kartini, S.kom, MT
NIP. 19611110 199103 2 001

I Gede Susrama Mas Diyasa, ST, MT
NPT. 3 7006 06 0211 1

3.

Achmad Junaidi, S.kom
NPT. 37811 040 1991

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1001



YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
PANITIA UJIAN SKRIPSI / KOMPREHENSIF



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : ULFIKA
NPM : 0834010121
Jurusan : Teknik Informatika

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~*) pra rencana (design) / skripsi ujian lisan Tahun Ajaran 2011/2012 dengan judul:

“RANCANG BANGUN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN RETAIL (STUDI KASUS VPOINT MART SURABAYA)”

Surabaya, 27 juli 2012
Dosen Penguji yang memeriksa revisi

- | | | |
|---|---|---|
| 1) <u>Prof. Dr. Ir. Sri Redjeki, MT</u>
NPT. 19570314 198603 2 001 | { | } |
| 2) <u>I Gede Susrama Mas Diyasa ST, MT</u>
NPT. 3 7006 06 0211 1 | { | } |
| 3) <u>Achmad Junaidi, S.kom</u>
NIP. 37811 040 1991 | { | } |

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Rinci Kembang Hapsari, S.si, M.Kom.
NPT. 3 7712 08 01681

Ir. Kartini, MT.
NIP. 19611110 199103 2 001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terucap ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat-Nya sehingga dengan segala keterbatasan waktu, tenaga, dan pikiran yang dimiliki, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management Pada Perusahaan Retail (Studi Kasus Vpoin Mart Surabaya)”.

Tugas Akhir ini disusun guna diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, UPN “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas akhir ini, Penulis berusaha untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama menjalani perkuliahan dengan tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.

Surabaya, 12 Juli 2012

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Dengan selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan. Untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih sebagai perwujudan rasa syukur atas terselesaikannya tugas akhir ini dengan lancar. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Rinci Kembang Hapsari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I pada Tugas Akhir ini, yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan, bimbingan, dorongan serta kritik yang bermanfaat sejak awal hingga terselesainya Tugas Akhir ini.
5. Ibu Ir. Kartini, MT selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan serta kritik yang bermanfaat hingga terselesainya Skripsi ini.
6. Terimakasih buat Bapakku serta Ibukku tercinta yang telah memberi semangat, dorongan dan do’a yang tiada henti-hentinya. Buat Adik-

adikku tersayang yang telah menjadi motivasi sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

7. Terimakasih buat teman angkatan 2008 yang telah berjuang bersama sampai akhir .
8. Big thanks for my savior “Sangle”, I can’t without you.
9. Serta orang-orang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya.

Terimakasih atas bantuannya semoga Allah SWT yang membalas semua kebaikan dan bantuan tersebut

Surabaya, 12 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Metodologi	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Profil Vpoint Mart Surabaya, Visi & Misi, dan Struktur Organisasi	7
2.1.1 Profil Vpoint Mart.....	7
2.1.2 Visi & Misi Vpoint Mart	8
2.1.3 Struktur Organisasi.....	8
2.2 Pengertian Perusahaan Retail	9
2.3 Pengertian CRM	10
2.4 Microsoft Visual Basic.Net 2005	17
2.5 Unified Modelling Language (UML)	17

2.6	Short Message Service (SMS).....	19
2.7	SMS gateway	22
2.7.1	Keuntungan SMS gateway	23
2.7.2	Kebutuhan SMS gateway	24
2.7.3	Mekanisme SMS gateway	24
2.7.4	Gammu	24
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		26
3.1	Analisis Sistem	26
3.2	Perancangan Sistem	26
3.2.1	Work Flow.....	26
3.3	Perancangan Proses	28
3.3.1	Use Case Diagram	28
3.3.2	Activity Diagram	29
3.3.3	Sequence Diagram	41
3.4	Perancangan Database	52
3.4.1	Class Diagram	52
3.4.2	Perancangan Tabel	53
3.5	Perancangan Antarmuka.....	57
BAB IV IMPLEMENTASI.....		59
4.1	Spesifikasi Sistem	59
4.2	Kebutuhan Aplikasi	59
4.2.1	Perangkat Keras (Hardware) yang Digunakan.....	59
4.2.2	Perangkat Lunak (Software) yang Digunakan	60
4.3	Implementasi User Interface	60
4.3.1	Tampilan Menu Login	61
4.3.2	Tampilan Awal.....	64
4.3.3	Tampilan Tambah User	65
4.3.4	Tampilan Menambah Customer	69
4.3.5	Tampilan Olah Barang.....	73

4.3.6	Tampilan Tambah Supplier	77
4.3.7	Tampilan Olah Promo	80
4.3.8	Tampilan Transaksi	83
4.3.9	Tampilan Laporan	90
BAB V UJI COBA DAN EVALUASI		92
5.1.	Hasil Pemograman	92
5.1.1	Uji Coba Tampilan Login Admin	92
5.1.2	Uji Coba Halaman Utama	93
5.1.3	Uji Coba Form Master User	93
5.1.4	Uji Coba Form Customer.....	94
5.1.5	Uji Coba Form Supplier	95
5.1.6	Uji Coba Form Barang	96
5.1.7	Uji Coba Form Promo	96
5.1.8	Uji Coba Form Transaksi.....	98
5.1.8.1	Lampiran Hitung Poin.....	100
5.1.9	Koneksi Gammu dengan hp sebagai server	101
5.2.	Hasil pengujian program dan pembahasan	102
BAB VI PENUTUP		103
6.1.	Kesimpulan	103
6.2.	Saran Pengembangan	103
DAFTAR PUSTAKA		

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka. Vpoint Mart saat ini masih menggunakan system manual dan belum menggunakan sitem komputer dalam mengelola data pelanggan, mengelola data barang, mengelola data transaksi dan mengelola informasi kepada pelanggan Vpoint Mart.

Untuk menunjang system pendataan yang baik dibuatlah Customer Relationship Management yang dimana adalah pengelolaan komunikasi dua arah yang terjadi antara penjual dan pembeli. Penerapannya pada perusahaan retail makin banyak digunakan untuk mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi perusahaan retail tersebut. Pembuatan aplikasi CRM pada Vpoint Mart ini dimulai dengan mempelajari dan melakukan analisis terhadap system yang ada pada Vpoint Mart ini.

Dengan adanya aplikasi CRM ini, Vpoint Mart dapat mengolah hubungan dengan pelanggannya dan segala jenis administrasi, misalnya dalam hal pengolahan data pelanggan, data barang, data transaksi dan pengolahan pemberian informasi kepada pelanggan agar ditangani secara maksimal dan juga mempunyai banyak keuntungan untuk perusahaan tersebut, seperti menarik perhatian kepada customer untuk tetap menjadi member dengan memberi potongan harga dalam bertransaksi.

Kata Kunci: Vpoint Mart, Customer Relationship Management, Retail, Penjualan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan komputer semakin berkembang pesat sesuai kebutuhan. Pemanfaatannya dalam aspek apapun menjadi sangat berguna. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer, baik untuk kepentingan pribadi atau bisnis sampai kepada hal-hal yang bersifat pendidikan dan hiburan. Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka.

Banyak usaha yang dilakukan perusahaan untuk menarik hati pelanggan, tetapi perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan. Oleh karena itu pembuatan aplikasi CRM (Customer Relationship Management) menjadi salah satu strategi yang memungkinkan untuk kegiatan marketing mengelola seluruh aspek dari daur hidup pelanggan.

Dalam rangka mewujudkan penjualan yang maksimum, sebagai perusahaan, membutuhkan sistem yang dapat mencatat seluruh data terkait dengan aktivitas dan tahapan-tahapan penjualan secara “Real Time”. Disamping itu, tenaga penjual perlu dibantu sehingga mereka mampu mengelola “Contact, Account & Opportunities” dengan baik.

Teknologi CRM (Customer Relationship Management) memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan dan mengelola sejumlah besar data pelanggan

dan kemudian melaksanakan strategi yang didasarkan pada informasi tersebut. Data yang dikumpulkan melalui inisiatif CRM (Customer Relationship Management) yang fokus akan membantu perusahaan memecahkan masalah spesifik di seluruh siklus hubungan pelanggan mereka, diawali kegiatan menargetkan pelanggan untuk tetap menjadi member perusahaan tersebut. CRM (Customer Relationship Management) merupakan strategi komprehensif dari perusahaan agar setiap proses dari daur hidup pelanggan dapat dimanfaatkan dengan optimal untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan aktifitas-aktifitas pra penjualan dan pasca penjualan dalam sebuah perusahaan retail tersebut. Dengan adanya konsistensi dan kemudahan dalam mengakses dan menerima informasi, maka bagian penjualan dan pelayanan akan dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dengan memanfaatkan berbagai informasi penting mengenai pelanggan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang akan diselesaikan pada Tugas Akhir ini adalah :

- a. Bagaimana membuat suatu aplikasi yang memberi kemudahan pemberian informasi promo, serta info point belanja kepada pelanggan melalui sms gateway.
- b. Bagaimana membuat aplikasi POS yang juga berbasis CRM untuk memudahkan pengolahan seluruh kegiatan perusahaan retail.

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan atau ruang lingkup permasalahan yang akan ditangani yakni:

- a. Hanya memberikan informasi untuk pelanggan yang berkaitan dengan promo barang dan poin belanja pelanggan.
- b. Pemberian informasi tentang promo barang dan poin belanja melalui sms gateway.
- c. Program hanya digunakan dilingkup perusahaan retail yang bersangkutan.
- d. Program ini hanya dapat diakses oleh pegawai yang bekerja pada perusahaan retail tersebut.
- e. Perubahan harga pada masa promo dilakukan secara manual

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari Tugas Akhir sebagai berikut :

- a. Membuat aplikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara perusahaan dan pelanggan dalam transaksi jual-beli dengan memberi pelanggan kemudahan-kemudahan bertransaksi dan pelayanan jual-beli dengan aplikasi sms.
- b. Mengadakan perorganisasian data yang lebih terstruktur dan sistematis mengenai data pelanggan untuk perusahaan retail menggunakan aplikasi CRM.

1.5 Manfaat Penelitian

Aplikasi yang dibangun pada Tugas Akhir ini memiliki manfaat sebagai berikut :

Memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan melalui pengumpulan data dan membuat suatu data keseluruhan dari pelanggan untuk bisa membuat peningkatan transaksi di perusahaan tersebut.

1.6 Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah :

a. Studi Literatur

Dilakukan dengan cara mencari segala macam informasi secara kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara identifikasi dan klarifikasi melalui studi literatur. Dari pengumpulan data tersebut dapat dilakukan analisa data.

c. Perancangan dan Pembuatan Aplikasi

Tahap pertama adalah melakukan analisa awal tentang sistem yang akan dibuat yaitu suatu pemecahan masalah yang dilakukan melalui sistem terkomputerisasi dengan cara pembuatan aplikasi.

d. Uji Coba

Tahap akhir dari pembuatan aplikasi ini adalah uji coba, dimana aplikasi akan melewati tahap pengujian apakah mampu berjalan dengan baik sesuai tujuan ataukah masih perlu adanya perbaikan sehingga dapat digunakan oleh pengguna secara efektif.

e. Penulisan Buku Tugas Akhir

Tahap akhir dari pembuatan tugas akhir ini adalah penulisan buku dimana semua tahap yang harus dilakukan untuk pembuatan aplikasi tersebut sudah selesai

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir, sistematika pembahasan diatur dan disusun dalam enam bab, dan tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub bab. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, maka diuraikan secara singkat mengenai materi dari bab-bab dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pembuatan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori pemecahan masalah yang berhubungan dan digunakan untuk mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang tata cara metode perancangan sistem yang digunakan untuk mengolah sumber data yang dibutuhkan sistem antara lain: (UML).

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini menjelaskan implementasi dari program yang telah dibuat meliputi lingkungan implementasi, implementasi proses dan implementasi antarmuka.

BAB V UJI COBA DAN EVALUASI

Pada bab ini menjelaskan tentang pelaksanaan uji coba dan evaluasi dari pelaksanaan uji coba dari program yang dibuat. Uji coba dapat dilakukan pada akhir dari tahap-tahap analisa sistem, desain sistem dan tahap penerapan sistem atau implementasi. Sasaran dari ujicoba program adalah untuk menemukan kesalahan-kesalahan dari program yang mungkin terjadi sehingga dapat diperbaiki.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis untuk pengembangan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.